

《跨部门沟通与协作》

主讲：唐老师

课程背景：

一个组织的战略目标是否能得到有效执行，必须让各级人员充分的对接，进行有效的沟通！而管理上双 50%定律告诉我们：经理人 50%以上的时间用在了沟通上，工作中的 50%以上的障碍都是在沟通中产生的。可是各部门却像一座座孤岛，只顾自家门前雪。一线同事在前线拼得“你死我活”，好不容易搞掂客户，没想到却“后院起火”。

如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？怎样才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍，让员工发挥一加一大于二的功效？课程为您带来全新的思维方式与行为模式，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员发展有价值的合作关系而不是竞争关系，从而提升企业管理者的领导能力！

课程目标：

- 分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
- 掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- 了解企业内部跨部门沟通协作的不败法则，掌握成功沟通的必备技巧；
- 学习有效领导员工的方法与技巧，搞好团队建设，从而全面提升企业工作绩效。

课程大纲：

第一部分、跨部门沟通与组织执行力认知

1. 小组讨论：跨部门沟通中有哪些困惑和问题？
2. 什么是执行力？是否按质按量完成任务！
3. 组织执行力到底有多重要？名人如是说：
4. 确定目标不是主要的问题，你如何实现目标和如何坚持执行实现计划才是决定性的问题！
5. 在企业运作中，其设计只有 10%的价值，其余的全部是执行的价值！
6. 组织执行不力的影响因素：人+沟通+跨部门沟通
7. 什么是跨部门沟通？其沟通到底难在哪里？
8. 执行力测试：执行意愿+执行能力+执行程度

第二部分、组织工作中各种执行不力的现象

1. 组织执行不力的纵向递减效应？
2. 组织执行不力的横向断层危机？
3. 拖拉性格、习惯(观念)、追求完美；
4. 死板死板、不会变通的执行，同样会出问题；
5. 反复错误(问题)的发生不断重复出现；
6. 推诿信奉做得越多，问题越多，遭罪越多；
7. 因人而异制度的执行因不同的人而变化；
8. 多头指挥两个或两个以上的管理者同时给工作任务；
9. 形式主义做事走形式，开会走形式，制度是形式；
10. 细节缺失对于细节(主要指关键点、重点、难点)的重视程度不够，导致引发大问题。

第三部分：跨部门沟通难与执行不力的原因分析

1. 案例分析与讨论：采购和生产部有啥矛盾？
2. 小组分析与讨论：引起跨部门难合作的原因有哪些？
3. 组织中的职责分工不明确、流程不清晰
4. 各部门之间交叉存在部门职能的模糊地带
5. 思考：为什么总觉得是在为别人做事？
6. 组织中各部门存在不容忽视的“部门墙”！
7. 客观存在的个体性格与沟通的差异！
8. 企业未形成良好的沟通文化！
9. 案例分析与讨论：采购部与生产部到底发生了什么？

第四部分、跨部门沟通与协作的解决之道

小组讨论：你在跨部门合作中遇到什么问题？如何解决的？

- 1、认识沟通的原理与技巧
 - 1) 什么是沟通？其基本原理？
 - 2) 沟通的核心三要素？
 - 3) 现场演练：你到底缺哪个环节？
 - 4) 沟通中易产生的障碍有哪些？
 - 5) 换位思考才能真正理解别人？
 - 6) 信任在沟通中产生的力量？
 - 7) 赞美在沟通中呈现的效果？
- 2、客观个体需要认识的沟通理念
 - 1) 讨论：你会如何与人合作？
 - 2) 人际合作的两个重要方面？
 - 3) 我们的人际关系认知障碍？
 - 4) 解决人际合作障碍的主要方法
 - 5) 人际合作关键词：影响他人 & 合作共赢
 - 6) 案例讨论：赵强与贾志杰出现的问题？
 - 7) 现场角色演练：赵强应如何与贾志杰进行沟通？
- 3、组织层面需要解决的问题
 - 1) 案例：X公司年终会议中发生的事？
 - 2) 组织结构、流程梳理与再造
 - 3) 调整与整合目标并建立共同目标
 - 4) 如何营造良好的沟通文化氛围？
 - 5) 案例分析与讨论：XX公司如何解决跨部门的合作？

第五部分：组织如何打造高效执行力？

1. 思考 1：员工能否完成任务的关键因素？
2. 思考 2：为何执行好坏的关键首先是人？
3. 具有执行力人的特点：自动自发+敢于负责+会解决问题
4. 案例分析：GE 挑选总裁的标准—精力+激发活力+锋芒+兑现承诺
5. 培育员工正确的执行心态
6. 管理者做好三件事：盯+练+逼
7. 学会训练员工的计划力和沟通力

8. 组织执行制度的建设与完善
9. 企业执行文化的建立与形成